

北京市交通委员会（12328）举报投诉中心简介

2013年4月，为更好地落实党的群众路线教育活动，畅通群众反映交通问题渠道，建设群众满意交通，北京市交通委员会按照市编办的批复，成立了北京市交通委员会（12328）举报投诉中心，并按照国家交通运输部要求，开通了交通运输服务监督热线“12328”，主要负责向公众提供有关交通出行和政策法规方面的信息咨询服务，受理公众对本市交通行业的投诉举报，接受公众对本市交通行业发展的意见建议。

北京“12328”向社会公众提供7×24小时人工服务，目前，日均接听电话2000余个，业务范围涵盖公交、地铁、出租、省际长途、旅游客运、货运、汽车维修、治超、一卡通卡、高速公路、市管道道路交通设施以及小客车指标调控等交通全行业。在为市民出行提供便利的同时，也有效地保障了广大市民的权益。

作为政民互动的平台，北京“12328”为加强社会监督，提高我市交通运输服务管理水平，推动首都交通科学发展，建设群众满意交通提供了新的载体，已逐步成为广大市民和我市交通行政主管部门沟通交流、建言献策的重要渠道。

下一步，北京市交通委员会（12328）举报投诉中心将按照交通运输部与北京市交通委的要求，认真接听、积极办

理群众诉求，确保群众反映的交通问题“件件有回音，事事有反馈”，努力将“12328”打造成全国一流的政府服务热线品牌。